



KKP 2025

panganbiru

08 POVERTY GROWTH

EKONOMI BIRU UNTUK INDONESIA EMAS



LAPORAN SKM

Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan SLO dan LVHPI



PANGKALAN PSDKP BITUNG
Jl. Tandurusa - Naemunding, Aertembaga II
Kota Bitung Kode Pos 95526

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten,
Ramah, Loyal, dan Berkolaborasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada lingkup Pangkalan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Bitung Triwulan I tahun 2025 dapat diselesaikan.

Upaya yang harus dilakukan dalam rangka perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan penerbitan Standar Laik Operasi (SLO) di lingkup Pangkalan PSDKP Bitung dilaksanakan setiap triwulan sepanjang tahun berjalan.

Laporan ini memuat hasil SKM terhadap pelayanan penerbitan SLO periode bulan Januari sampai dengan Maret 2025. Melalui hasil survey ini diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja pelayanan dan permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan, sehingga menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik lingkup Pangkalan PSDKP Bitung.

Kami menyadari saran dan kritik dari berbagai pihak diperlukan dalam rangka perbaikan kualitas laporan dan pelayanan kami. Akhir kata kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Laporan SKM ini, dan harapan kami laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Bitung, 11 April 2025

Kepala Pangkalan Pengawasan SDKP Bitung



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Maksud dan Tujuan Kegiatan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1. Pelaksana SKM	4
2.2. Metode Pengumpulan Data	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4. Waktu Pelaksana SKM	5
2.5. Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1. Jumlah Responden SKM.....	6
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	8
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	8
4.3. Tren Nilai SKM	9
BAB V KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Keterlibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pangkalan PSDKP Bitung sebagai salah satu penyedia layanan SLO di Provinsi Sulawesi Utara, Provinsi Gorontalo, Provinsi Sulawesi Tengah, Provinsi Sulawesi Barat, Provinsi Sulawesi Selatan dan Provinsi Sulawesi Tenggara, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data

yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh lingkup Pangkalan PSDKP Bitung.

Adapun sasaran dilakukannya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan Upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil Pelaksanaan pelayanan publik Direktorat Jenderal Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan;
5. Memacu persaingan positif, antar UPT penyelenggara pelayanan Direktorat Jenderal Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Lingkup Pangkalan PSDKP Bitung yang dilaksanakan pada kurun waktu Triwulan I tahun 2025 menggunakan Tools Survey Kepuasan Masyarakat yang dibuat oleh Pusat Data dan Informasi (PUSDATIN). Pengisian Tools Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan oleh pengguna layanan setelah menyelesaikan alur pelayanan penerbitan SLO.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM atas pelayanan lingkup Pangkalan PSDKP Bitung yaitu:

1. **Kesesuaian Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Kemudahan Prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Kesesuaian Jangka Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Kesesuaian Biaya:** Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan yang ada;
5. **Kesesuaian Produk:** Produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap

spesifikasi jenis pelayanan;

6. **Kecepatan Respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi:** Kecepatan respon yang dimaksud adalah kecepatan dalam membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah dari aplikasi system pelayanan yang diberikan;
7. **Kemudahan dalam penggunaan fitur:** kemudahan dalam penggunaan fitur adalah kemudahan dalam penggunaan aplikasi pelayanan yang digunakan pengguna jasa;
8. **Layanan Konsultasi dan pengaduan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara Pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Kualitas isi/konten:** Kualitas isi/ konten dari aplikasi layanan apakah sudah sesuai;

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/penerima layanan secara online dan hasilnya sudah terekam melalui aplikasi Tools Survei Kepuasan Masyarakat. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4. Waktu Pelaksana SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu tertentu yaitu triwulanan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM Triwulan I tahun 2025

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	
2.	Pengumpulan Data	Januari s/d Maret 2025	
3.	Validasi Hasil SKM	April 2025	1

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2025	1
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil SKM	April 2025	3

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan atau jumlah pemohon dari satu jenis layanan yaitu pelayanan penerbitan SLO dan LVHPI. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerimaan pelayanan pada bulan sebelumnya, maka populasi penerima layanan pada Pangkalan PSDKP Bitung sebanyak 68 Responden. Selanjutnya responden ketika setelah melakukan pelayanan akan dikirim link Tools Survei Kepuasan Masyarakat melalui WA agar pengguna layanan dapat mengisi melalui perangkat nya sendiri.

Data IKM Triwulan 1

Data Rekap per UPP per Layanan Tw 1/2025

10 entries per page

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Nama Layanan	Jml Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	SKM
psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	2025	1	Surat Laik Operasi	68	3.75	3.74	3.72	3.69	3.75	3.65	3.63	3.71	3.72	3.71	92.65

Showing 1 to 1 of 1 entries

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data jumlah responden penerima pelayanan pada Triwulan I tahun 2025 yaitu 68 responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Jumlah Responden SKM SLO Triwulan I 2025

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis kelamin	Laki-laki	59	87%
		Perempuan	9	13%
2	Pendidikan	SD	6	9%
		SMP	20	29%
		SMA	26	38%
		D3	5	7%
		S1	11	16%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	P.UKPP	46	56%
		PNS	1	1%
		Pegawai Swasta	10	15%
		Wirausaha	9	13%
		Pelajar/Mahasiswa	2	3%
4	Jenis Layanan	Standar Laik Operasi	68	100%

Tabel 3. Jumlah Responden SKM LVHPI Triwulan I 2025

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis kelamin	Laki-laki	0	-
		Perempuan	0	-
2	Pendidikan	SD	0	-
		SMP	0	-
		SMA	0	-
		D3	0	-
		S1	0	-
		S2	0	-
		S3	0	-
3	Pekerjaan	P.UKPP	0	-
		PNS	0	-

		Pegawai Swasta	0	-
		Wirausaha	0	-
		Pelajar/Mahasiswa	0	-
4	Jenis Layanan	Lembar Verifikasi Hasil Pendaratan Ikan	0	-

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan Excel olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

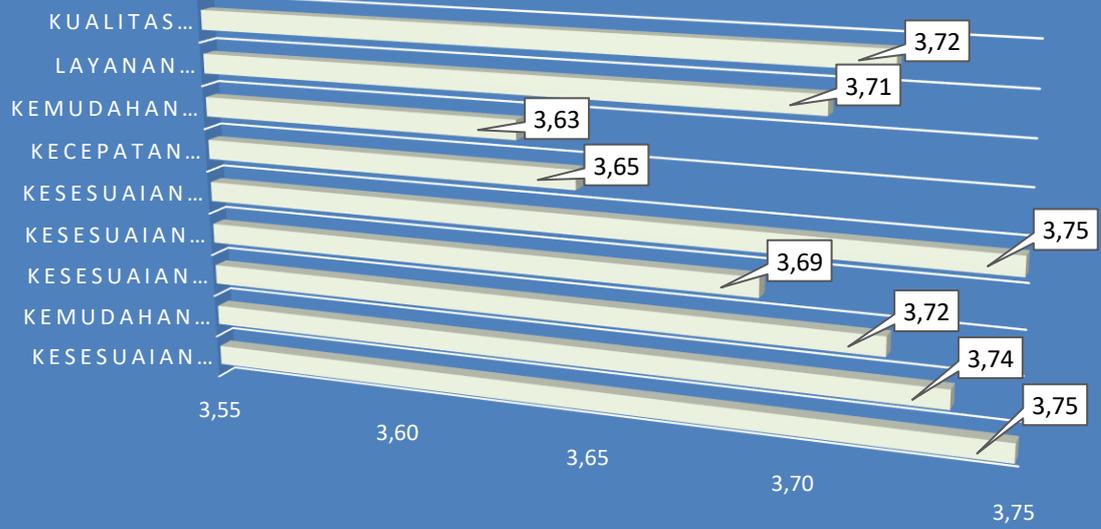
Tabel 4. Hasil Perhitungan Nilai IKM Triwulan I tahun 2025 SLO

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR IKM	3,75	3,74	3,72	3,69	3,75	3,65	3,63	3,71	3,72
IKM Per Unsur	93,75	93,38	93,01	92,28	93,75	91,18	90,81	92,65	93,01
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92.65								

Tabel 5. Hasil Perhitungan Nilai IKM Triwulan I tahun 2025 LVHPI

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR IKM	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IKM Per Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kategori	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IKM Unit Layanan	-								

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANANSLO
 TRIWULAN I TAHUN 2025
 PANGKALAN PENGAWASAN SDKP BITUNG**



NILAI SKM : 3,706

NILAI IKR : 92.65

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

A. Pelayanan Penerbitan SLO

1. Terdapat 2 unsur pelayanan yang terendah sebagai berikut:
 - **Kecepatan Respon (U6)** dengan nilai 3,65;
 - **kemudahan dalam penggunaan fitur (U7)** dengan nilai 3,63.
2. Unsur layanan dengan nilai tinggi dengan perolehan nilai 3,75 yaitu unsur pelayanan **kesesuaian persyaratan (U1)** dan **Kesesuaian Produk (U5)**.

B. Pelayanan Penerbitan LVHPI

- Tidak terdapat survey Penerbitan Lembar Verifikasi Hasil Pendaratan Ikan.

4.1. Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil Analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survey Kepuasan Masyarakat dituangkan dalam tabel berikut:

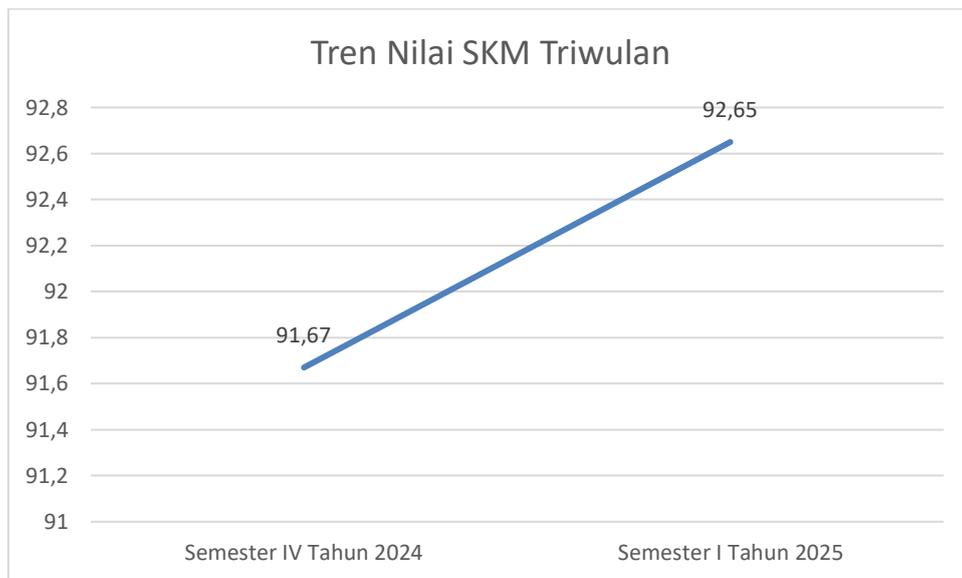
Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan I 2024

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Triwulan I 2025			Penanggung Jawab
			Apr	Mei	Juni	
1	Kecepatan Respon dari aplikasi	Koordinasi ke eselon 1	v	-	-	Ahmad Doni P
2	kemudahan dalam penggunaan fitur	Koordinasi ke eselon 1	v	-	-	Ahmad Doni P

4.2. Tren Nilai SKM

Tren nilai SKM Pangkalan PSDKP Bitung pada Triwulan IV mengalami kenaikan sebesar 0,98 poin untuk Pelayanan SLO. Terjadinya Kenaikan pada nilai SKM SLO Triwulan I ini dikarenakan pelayanan di Lingkup Pangkalan PSDKP Bitung sudah terdapat peningkatan namun terdapat permasalahan pada aplikasi pelayanan. Terdapat 2 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah dan Pangkalan PSDKP Bitung telah menyusun

rencana tindak lanjut yang tertera pada Tabel 6.



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan I tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Pangkalan PSDKP Bitung pada Triwulan I 2024 mengalami Kenaikan sebesar 0,98 poin untuk Pelayanan SLO;
2. Unsur layanan dengan nilai tinggi dengan perolehan nilai 3,75 yaitu unsur pelayanan **kesesuaian persyaratan (U1)** dan **Kesesuaian Produk (U5)** pada Pelayanan SLO.
3. Terdapat 4 unsur pelayanan yang terendah pada pelayanan SLO sebagai berikut:
 - **Kecepatan Respon (U6)** dengan nilai 3,65;
 - **kemudahan dalam penggunaan fitur (U7)** dengan nilai 3,63.

LAMPIRAN

Lampiran I : Kuesioner SKM Triwulan I tahun 2025

No	Nama_Layanan	Jenis_Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran
1	Surat Laik Operasi	L	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Ruang tunggu sebaiknya di pasang AC demi kenyamanan
2	Surat Laik Operasi	L	S1	pelajar	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sudah menjalankan dan melayani dengan baik, ramah dan informatif
3	Surat Laik Operasi	L	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Lebih baik lagi
4	Surat Laik Operasi	L	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Untuk pelayanan cukup memuaskan..
5	Surat Laik Operasi	L	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Meningkatkan pasilitas pelayanan
6	Surat Laik Operasi	L	SMA	wirusaha	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Terima kasih pak
7	Surat Laik Operasi	L	SMA	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Psdkp kami mendapatkan pelayanan sangat mudah dan baik
8	Surat Laik Operasi	L	SMP	P.UKPP	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Merasapuas pelayanan psdh.
9	Surat Laik Operasi	P	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sangat baik dan membantu
10	Surat Laik Operasi	L	SMP	P.UKPP	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Puas dengan pelayanan.kkp
11	Surat Laik Operasi	L	SD	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Slo tidak pungut biaya
12	Surat Laik Operasi	L	SD	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	1.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	Pelayanan sesuai yang kami harapkan Saran Aplikasi lebih ditingkatkan lagi
13	Surat Laik Operasi	L	SMA	P.UKPP	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Aman ji sesuai
14	Surat Laik Operasi	L	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Lebih maju dan lebih baik
15	Surat Laik Operasi	P	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	sangat baik
16	Surat Laik Operasi	L	SD	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan slo gratis
17	Surat Laik Operasi	L	SMP	P.UKPP	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	Lebih di tingkatkan lagi kualitas pelayan
18	Surat Laik Operasi	L	SMP	wirusaha	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	Labih ditingkatkan lagi
19	Surat Laik Operasi	L	SD	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan slo gratis
20	Surat Laik Operasi	L	SMP	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan slo cepat
21	Surat Laik Operasi	L	SMA	pelajar	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Lebih di tingkatkan lagi
22	Surat Laik Operasi	L	SMA	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tidak ada kritik dan saran
23	Surat Laik Operasi	L	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Is the best terbaik
24	Surat Laik Operasi	L	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sikap kurang memenuhi

No	Nama_Layanan	Jenis_Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran
25	Surat Laik Operasi	L	SD	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan sangat baik dan memuaskan
26	Surat Laik Operasi	L	SMP	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Bagus cepat tegas
27	Surat Laik Operasi	L	SMP	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Baik cepat muda
28	Surat Laik Operasi	L	SMP	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Muda cepat terlaksana
29	Surat Laik Operasi	L	SMP	P.UKKP	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	Luar biasa psdkp
30	Surat Laik Operasi	L	SMP	P.UKKP	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP Pantang Tercela
31	Surat Laik Operasi	L	SMP	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	Pantang tercelah PSDKP
32	Surat Laik Operasi	L	SMP	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	Pantang tercelah PSDKP
33	Surat Laik Operasi	L	SMP	P.UKKP	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	Luar biasa terbaik
34	Surat Laik Operasi	L	SMP	P.UKKP	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Luar biasa keren
35	Surat Laik Operasi	L	SMP	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Kami puas dengan pelayanan in
36	Surat Laik Operasi	L	SMA	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Tidak ada kritikan dan saran
37	Surat Laik Operasi	L	SD	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sangat baik dan sesuai
38	Surat Laik Operasi	L	SMP	P.UKKP	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	Lebih baik lagi kedepan
39	Surat Laik Operasi	L	SMA	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Tidak ada kritikan dan saran
40	Surat Laik Operasi	L	S1	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan nya cepat
41	Surat Laik Operasi	P	D3	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sudah sangat baik
42	Surat Laik Operasi	L	D3	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan sangat baik
43	Surat Laik Operasi	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	TERIMA KASIH. PELAYANAN PSDKP BITUNG TERBAIK. TETAP PERTAHANKAN.
44	Surat Laik Operasi	L	SMA	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	kkp mantap sekali
45	Surat Laik Operasi	P	SMA	wirausaha	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Pelayanan keramahan lebih ditingkatkan
46	Surat Laik Operasi	P	SMA	swasta	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	Slalu menjadi terbaik
47	Surat Laik Operasi	L	SMA	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tetap di pertahankan
48	Surat Laik Operasi	P	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tetap pertahankan pelayanan yg baik
49	Surat Laik Operasi	L	D3	wirausaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP TERBAIK YES YES YES
50	Surat Laik Operasi	L	S1	wirausaha	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sarana printer untuk petugas agar bisa memberi pelayanan cetak SLO yang sangat dibutuhkan pengguna layanan
51	Surat Laik Operasi	L	SMP	wirausaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Lebih di permudah
52	Surat Laik Operasi	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Dipertahankan Kinerja Sangat Baiknya

No	Nama_Layanan	Jenis_Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran
53	Surat Laik Operasi	L	S1	P.UKPP	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Lebih cepat lagi dlm proses penerbitan HPKD SLO
54	Surat Laik Operasi	L	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	Baik dan sesuai
55	Surat Laik Operasi	P	SMA	wirusaha	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	Mengenai VMS lebih baik ada sosialisasi ke kep2 tentang batasan atau aturan yg harus di taati.
56	Surat Laik Operasi	L	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tetap pertahankan pelayanan yg sudah sangat baik
57	Surat Laik Operasi	L	S1	pns	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	tambah personil di sinjai
58	Surat Laik Operasi	L	SMP	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Terimakasih psdkp Buton pelayanannya sangat mudah.
59	Lembar Verifikasi Hasil Penangkapan Ikan	L	SMP	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Trimakasih pelayanan psdkp Buton Sangat baik.
60	Surat Laik Operasi	L	SMA	P.UKPP	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	tidak ada karna pelayanan sudah sesuai dgn SOP yg ada
61	Surat Laik Operasi	L	S1	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	Mohon diprtahankan pelayanannya. Terima kasih
62	Surat Laik Operasi	P	D3	P.UKPP	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Tetap semangat melayani....
63	Surat Laik Operasi	L	S1	P.UKPP	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Tingkatkan kualitas profesional
64	Surat Laik Operasi	L	D3	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Saran sangat baik dan perlu di pertahankan pelayanannya
65	Surat Laik Operasi	L	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Kami sangat puas dengan layanan petugas lapangan... terima kasih
66	Surat Laik Operasi	P	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sangat baik dalam pelayanan
67	Lembar Verifikasi Hasil Penangkapan Ikan	L	SMA	P.UKPP	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	Sesuai dengan pelayanan Sangat baik...
68	Surat Laik Operasi	L	SMP	wirusaha	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Dengan pelayanan yang baik

Nilai Per Unsur Pelayanan SLO

NO. RESP.	NILAI UNSUR REFORMASI SEKTOR KEAMANAN									-
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	1	4	3	4	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
18	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
30	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
31	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
32	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
33	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
34	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

36	4	4	4	4	3	3	3	3	3			
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
38	3	3	3	3	3	2	2	3	3			
39	4	4	4	4	3	3	3	3	3			
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
46	4	3	3	4	4	3	3	4	4			
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
50	4	4	4	3	4	4	4	4	4			
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
54	4	4	4	4	4	4	3	3	3			
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4			
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
57	4	4	4	4	4	4	3	4	4			
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
61	4	4	4	4	4	4	3	4	4			
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
67	3	4	3	4	4	4	4	4	3			
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
ΣNilai /Unsur	263	262	261	259	263	256	255	260	261			
NRR / Unsur	3,75	3,74	3,72	3,69	3,75	3,65	3,63	3,71	3,72	Jml NRR	33,353	
NRR tertbg/ unsur	0,417	0,415	0,413	0,410	0,417	0,405	0,404	0,412	0,413	*)	NRR tertimbang	3,706
IKM Per Unsur	93,75	93,38	93,01	92,28	93,75	91,18	90,81	92,65	93,01			
IKM Unit pelayanan								**) IKM Saat ini		92,65		

Lampiran III : NRR SKM**Pelayanan SLO**

Keterangan :	: Unsur-Unsur Pelayanan	No.	Unsur Pelayanan	NRR IKM	IKM	Mutu Pelayanan	Kinera Unit Pelayanan
U1 s/d U9 :	Nilai rata-rata	1	Kesesuaian Persyaratan	3,75	93,75	A	SANGAT BAIK
NRR :	Indeks Kepuasan Masyarakat	2	Kemudahan Prosedur	3,74	93,38	A	SANGAT BAIK
IKM :	Jumlah NRR IKM tertimbang	3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	3,72	93,01	A	SANGAT BAIK
*) :	Jumlah NRR tertimbang	4	Kesesuaian Biaya	3,69	92,28	A	SANGAT BAIK
**):	Jumlah nilai per unsur dibagi	5	Kesesuaian Produk	3,75	93,75	A	SANGAT BAIK
NRR Per Unsur :	Jumlah kuesioner yang terisi	6	Kecepatan Respondari aplikasi	3,65	91,18	A	SANGAT BAIK
NRR tertimb per unsur :	NRR per unsur x 0,1	7	Kemudahan Penggunaan Fitur	3,63	90,81	A	SANGAT BAIK
IKM Unit Pelayanan :	92.65	8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,71	92,65	A	SANGAT BAIK
Mutu Pelayanan :	Sangat Baik	9	Kualitas isi Konten	3,72	93,01	A	SANGAT BAIK
A (Sangat Baik) :	81,26 - 100,00						
B (Baik) :	62,51 - 81,25						
C (Kurang Baik) :	43,76 - 62,50						
D (Tidak Baik) :	25,00 - 43,75						

Lampiran IV : Dokumentasi Lainnya terkait SKM

Nilai Per UPP Pangkalan PSDKP Bitung

Data IKM

Triwulan 1

2025

Submit

50 Data terakhir Tw 1/2025, untuk selengkapnya silahkan download data dalam bentuk excel

Download Data

10 entries per page

psdkp bitung

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Rating	Nilai IKM	Jml Responden
psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	2025	1	4.79	92.65	68

Showing 1 to 1 of 1 entries

Lampiran V : Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Sebelumnya

**LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN Iv TAHUN 2024**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGAWASAN SUMBERDAYA
KELAUTAN DAN PERIKANAN
PANGKALAN PSDKP BITUNG**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyedia pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus pengikutsertaan masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Pangkalan PSDKP Bitung perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses Continuous improvement dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Pangkalan PSDKP Bitung pada triwulan IV tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM TW IV Tahun 2024 Pelayanan SLO

No	Unsur	NRR IKM	IKM	Mutu Layanan
1	kesesuaian persyaratan	3.75	93.67	A
2	kemudahan prosedur	3.71	92.72	A
3	kesesuaian jangka waktu penyelesaian	3.66	91.46	A
4	kesesuaian biaya	3.75	93.67	A
5	kesesuaian produk	3.66	91.46	A
6	kecepatan respon	3.62	90.51	A
7	kemudahan dalam penggunaan fitur	3.62	90.51	A
8	layanan konsultasi dan pengaduan	3.62	90.51	A
9	kualitas isi/konten	3.62	90.51	A

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM TW IV Tahun 2024 Pelayanan LVHPI

No	Unsur	NRR IKM	IKM	Mutu Layanan
1	kesesuaian persyaratan	3.57	89.29	A
2	kemudahan prosedur	3.43	85.71	A
3	kesesuaian jangka waktu penyelesaian	3.43	85.71	A
4	kesesuaian biaya	3.57	89.29	A
5	kesesuaian produk	3.43	85.71	A
6	kecepatan respon	3.43	85.71	A
7	kemudahan dalam penggunaan fitur	3.43	85.71	A
8	layanan konsultasi dan pengaduan	3.71	92.86	A
9	kualitas isi/konten	3.29	82.14	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut.

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM TW IV Tahun 2024

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Triwulan I 2025			Penanggung Jawab
			Jan	Feb	Mar	
1	Kecepatan Respon dari aplikasi	Koordinasi ke eselon 1	v	-	-	Ahmad Doni P
2	kemudahan dalam penggunaan fitur	Koordinasi ke eselon 1	v	-	-	Ahmad Doni P
3	layanan konsultasi dan pengaduan	Mensosialisasikan aplikasi sipelintas (konsultasi dan pengaduan)		v		Ahmad Doni P
4	Kualitas isi konten	Koordinasi ke eselon 1	v			Ahmad Doni P

4	layanan konsultasi dan pengaduan	Mensosialisasikan aplikasi sipelintas (konsultasi dan pengaduan)		Tidak ada
---	----------------------------------	--	---	-----------

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Pangkalan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Bitung telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%;